

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP
PERILAKU *WORD-OF-MOUTH* KONSUMEN JASA BENGKEL
AHASS ASTRA MOTOR DI KECAMATAN ANDONG
KABUPATEN BOYOLALI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh:
TRI WAHYONO
B. 100 090 134**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP
PERILAKU *WORD-OF-MOUTH* KONSUMEN JASA BENGKEL AHASS
ASTRA MOTOR DI KECAMATAN ANDONG KABUPATEN BOYOLALI**

Yang ditulis Oleh:

TRI WAHYONO
B. 100 090 134

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Mei 2011

Pembimbing

(Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi UMS

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TRI WAHYONO**
NIRM : **B. 100 090 134**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN
INSENTIF TERHADAP PERILAKU *WORD OF*
MOUTH KONSUMEN JASA BENGKEL AHASS
ASTRA MOTOR DI KECAMATAN ANDONG
KABUPATEN BOYOLALI**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**MEI 2011**.....

Yang membuat pernyataan,

TRI WAHYONO
.....

MOTTO

*Latihan adalah guru yang terbaik,
(Publilius Syrus)*

*Hidup adalah perjuangan tanpa henti-henti
(Dewa 19)*

*Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian
itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu'
(Q.S. Al Baqarah : 45)*

*Cukuplah ALLAH Menjadi Penolong kami dan ALLAH sebaik-baiknya Pelindung
(Q.S. Ali Imran : 173)*

*Kesabaran, ketabahan, dan ketekunan dalam menghadapi berbagai masalah yang
selalu datang adalah modal menuju kesuksesan.
(Penulis)*

PERSEMBAHAN

Karya kecilku ini kupersembahkan
untuk :

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan berkah, nikmat dan kemudahan yang tiada tara dalam kehidupan ini
2. Bapak, ibu, dan Kakakku tercinta, yang telah mencurahkan segenap kasih sayang dan semangat untuk jadi seseorang yang lebih berarti.
3. Keluarga besarku, yang telah memberiku motivasi dorongan untuk maju meraih cita-cita.
4. Hari depanku.

KATA PENGANTAR



Assalamu ‘alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP PRILAKU *WORD OF MOUTH* KONSUMEN JASA BENGKEL AHASS ASTRA MOTOR DI KECAMATAN ANDONG KABUPATEN BOYOLALI**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1.

Menyadari bahwa suatu karya di bidang apapun tidak terlepas dari kekurangan, disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang di miliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhirnya, dengan selesainya skripsi ini tidak lepas dari peran dan bantuan yang telah diberikan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.

4. Bapak H. Mohammad Sholahuddin, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester sampai akhir semester.
5. Bapak Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini, dan terima kasih atas nasehat-nasehat dan pengetahuan yang tidak pernah diajarkan di Universitas manapun.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan membimbing peneliti selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Orang tuaku tercinta, Bapak Lanjar dan Ibu Saringatul Chasanah, atas do'a restu, cinta, kasih sayang, nasehat motivasi, dan kerja kerasnya yang tak pernah putus dalam perjalanan hidupku.
8. Kakakku, Heri Purwanto, Dwi Purnomo, Rita Kusuma Dewi yang selama ini selalu mendukung dan memotivasi saya dalam setiap masalah.
9. Dea Amantha Novaria yg selalu mendukung saya dan selalu ada di samping saya.
10. Luvena Nasywa Thaher yang selalu menghibur.
11. Teman seperjuangan kuliah, Johan, Joko, Triyono, Ana, Dita, Lia, Afnan, Linda, tanpa kalian mungkin kuliah terasa sepi.
12. Teman Kost Al-Catriz, Apip, Mas Hanif, Mas Haris, Kakak Robet, Yusuf, Gery, Tulus, Tian, Arief Cethol, yang selalu menjadi teman disaat suka dan duka.

13. Teman Kost Wartel, Adjeng, Reni, Fitri, Ari, Nenggar, Mbak Ela, Oir (Alm),

Terima Kasih atas dukungan dan motivasinya.

14. Teman – teman Crosser, Ucup, Fredi, Mas Jono, Mas Arif Kebo, Ferly, Mas

Rossi, yang selama ini selalu mendukung dan memberikan motivasi.

15. Teman- teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Wassalamu ‘alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Mei 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Kualitas Pelayanan	5
2. Perilaku Konsumen dan Keputusan Konsumen	14
a. Word to Mouth	20

b. Kepuasan	23
c. Insentif	24
3. Kajian Penelitian Terdahulu	25
4. Kerangka pemikiran	27
5. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi, Sampel dan Sampling	30
C. Teknik Pengumpulan Data	31
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
E. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil dan Analisis	40
1. Karakteristik Responden	40
2. Pengujian Instrumen.....	42
3. Pengujian Hipotesis.....	44
4. Uji Asumsi Klasik.....	48
B. Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel	IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel	IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel	IV.4 Deskripsi Statistik	42
Tabel	IV.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	43
Tabel	IV.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas Insentif	44
Tabel	IV.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas Perilaku Word of Mouth.....	44
Tabel	IV.8 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel	IV.9 Hasil Regresi Berganda	46
Tabel	IV.10 Hasil Uji t.....	47
Tabel	IV.11 Hasil Normalitas	49
Tabel	IV.12 Hasil Uji Multikolineritas	50
Tabel	IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	33
--------------------------------------	----

ABSTAKSI

Konsumen yang puas atas jasa yang mereka konsumsi akan melakukan WOM positif lebih tinggi dari mereka yang tidak puas, dan sebaliknya konsumen yang tidak puas akan melakukan WOM negatif yang lebih tinggi lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen dan insentif terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Andong Boyolali.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen AHASS Astra Motor di Kecamatan Andong Boyolali. Sampel yang diambil sebanyak 100 pelanggan dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan sebagai berikut: hasil uji t menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *word to mouth* konsumen. Hasil uji F menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dan insentif secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap perilaku *word to mouth* konsumen. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 26,2% variasi perubahan perilaku *word-of-mouth* konsumen dijelaskan oleh variasi perubahan faktor-faktor kepuasan konsumen, insentif. Sementara sisanya sebesar 73,8% perilaku *word-of-mouth* konsumen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Insentif, perilaku *word-of-mouth*